

お客様本位の業務運営に係る方針

アフラック生命保険株式会社（以下、アフラック）は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という想いのもと、1974年に日本で初めてがん保険を提供する保険会社として創業しました。私たちは、その想いや「企業理念」「ブランドプロミス」に表されるコアバリュー（基本的価値観）、すなわちパーパス（存在意義）に基づき、社会と共有できる価値（Shared value）を創造（Create）していく企業経営（＝CSV経営）を実践しています。

特に私たちは企業理念の一つに「お客様第一」を掲げ、お客様一人ひとりが創る自分らしく充実した人生を願い、お客様のことを親身になって考えられる心を大切にしています。こうした基本的な考えを踏まえ、私たちは「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定め、本方針のもとで業務運営を行っています。本方針と本方針に基づく取り組み内容は社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ年次で見直しを行い、その結果について公表します。

1. 保険商品・サービスのお客様へのご提案

当社は、お客様の加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保証額の保険商品をご提案します。また、ご契約いただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明します。

2. 保険契約ご継続中におけるサポート

- ・ 私たちは、お客様に保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、アフラックがお客様から保険料をお預かりする業務やご契約内容の各種変更手続き、お問い合わせへの回答などにおいて、正確かつお客様の個々の事情に配慮した対応を行います。
- ・ 私たちは、お客様にとって利便性の高いお手続きを提案するとともに、保険金・給付金を正確・迅速にご請求いただけるようサポートします。

3. 従業員の教育等

- ・ 私たちは、お客様に保険商品の推奨・販売を適切に行ううえで必要な態勢を整備します。
- ・ 私たちは、一人ひとりの従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員に対する教育を徹底します。また、多様なお客様のお考えを理解し、そのニーズにお答えできるよう、多様な価値観を持つ従業員が活躍できるダイバーシティの推進に積極的に取り組みます。

4. お客様本位の業務運営を実現するための態勢

- ・ 私たちは、お客様の利益を損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する態勢を整備します。
- ・ 私たちは、お客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。